Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0596

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten en ieder apart consument 1 respectievelijk consument 2
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet-behandelbaar en vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

Florius heeft de hypotheekaanvraag afgelegd omdat niet alle documenten tijdig zijn ontvangen. Volgens de consumenten heeft Florius hen echter een uitstel gegeven voor het aanleveren van bepaalde documenten, zodat Florius de hypotheekaanvraag ten onrechte heeft afgelegd. Ook verwijten de consumenten Florius hen niet op de hoogte te hebben gesteld van het afleggen van de aanvraag terwijl de aanvraag in de online omgeving nog op “in behandeling” stond. De consumenten zijn daarmee de kans ontnomen om tijdig gunstigere rentes aan te vragen bij een andere hypotheekverstrekker. De consumenten vorderen een schadevergoeding, bestaande uit het verschil in rentelasten. De commissie oordeelt dat Florius de aanvraag terecht heeft mogen afleggen en dat zij niet aansprakelijk is voor de hogere rentelasten van de consumenten. Het klachtonderdeel dat ziet op het niet tijdig informeren is niet-behandelbaar op grond van vraag 1 van het reglement. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Florius; 6) de aanvullende reactie van Florius bank na de hoorzitting; 7) de aanvullende reactie van de consumenten na de hoorzitting; 8) de nadere reactie van Florius op deze aanvullende reactie van de consumenten; en 9) de nadere reactie van de consumenten op de aanvullende reactie van Florius.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument 1 aanwezig, samen met de heer [naam 3], hypotheekadviseur. Consument 2 was digitaal aanwezig. Namens Florius waren aanwezig mr. [naam 4] en mr. [naam 5], juristen bij Florius.

1.3 De consumenten en Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben zich gewend tot hun hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) voor hypotheekadvies en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening voor de bouw van hun woning. Het betrof een Collectief Particulier Opdrachtgeverschap.

2.2 Op verzoek van de adviseur heeft Florius op 21 februari 2022 een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van totaal € 550.000,- tegen rentes van 2,41% en 2,25% per jaar en een rentevastperiode van 20 jaar.

2.3 In dit renteaanbod is opgenomen dat het geldig blijft tot en met 24 mei 2022 en daarna vervalt. Ook is hierin opgenomen dat de documenten die in het renteaanbod worden opgenoemd, uiterlijk 24 april 2022 door Florius moeten zijn ontvangen. Deze documenten betreffen, voor zover hier relevant, de aannemingsovereenkomst, de omgevingsvergunning, een afbouwgarantie van een bij SGW aangesloten aannemer en een achtervang-overeenkomst ten aanzien van niet verkochte woningen. Ten slotte is in het renteaanbod opgenomen dat het kan zijn dat Florius geen offerte stuurt, bijvoorbeeld indien blijkt dat de lening niet past bij de financiële situatie van de aanvrager of dat de opgevraagde documenten niet op tijd zijn ontvangen, en dat Florius de aanvrager hierover informeert.

2.4 Op 21 februari 2022 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de adviseur en Florius over de documenten die in het renteaanbod zijn opgenomen.

2.5 Op 24 april 2022 hadden de consumenten de omgevingsvergunning, de afbouwgarantie en de achtervangovereenkomst nog niet aangeleverd bij Florius.

2.6 Op 1 juni 2022 heeft de adviseur contact opgenomen met Florius met een vraag over de achtervangovereenkomst.

2.7 In juni 2022 heeft Florius de adviseur laten weten dat het renteaanbod is verlopen. De adviseur heeft Florius vervolgens verzocht om het renteaanbod te verlengen. Florius heeft dit verzoek op 21 juni 2022 nogmaals afgewezen.

2.8 De consumenten hebben zich gewend tot een andere geldverstrekker en hebben daar op basis van een renteaanbod van 3 november 2022 een (lagere) hypothecaire geldlening van € 475.000,- afgesloten tegen een rente van 3,95% per jaar met een rentevastperiode van 20 jaar.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten stellen schade te hebben geleden door het handelen van Florius en zij vorderen dat Florius hen deze schade, begroot op € 92.113,- vergoedt. De consumenten voeren de volgende argumenten voor hun vordering aan.

2.10 Ten eerste menen de consumenten dat Florius de aanvraag ten onrechte heeft afgelegd. Vanwege het speciale karakter van het project, Collectief Particulier Opdrachtgeverschap, was het voor de consumenten niet mogelijk om uiterlijk 24 mei 2022 te beschikken over alle documenten die Florius had opgevraagd in het renteaanbod (zie 2.3). Na telefonisch overleg tussen de adviseur en Florius op 21 februari 2022 zou zijn afgesproken dat de consumenten de aannemingsovereenkomst, de omgevingsvergunning en de afbouwgarantie later mochten aanleveren. Op 20 april 2022 heeft de adviseur nog een notitie geüpload in de online omgeving met de mededeling dat de aannemingsovereenkomst, met daarin opgenomen de afbouwgarantie, pas kon worden afgemaakt als alle vergunningen zouden zijn afgegeven. Op 19 mei 2022, dus voordat het renteaanbod zou verlopen, heeft de adviseur het dossier gereed gemeld. Op dat moment was in de online omgeving niet zichtbaar dat er nog stukken ontbraken. Florius had de aanvraag daarom in behandeling moeten nemen.

2.11 Ten tweede verwijten de consumenten Florius dat zij de consumenten er niet van op de hoogte heeft gesteld dat zij geen offerte zou uitbrengen. Florius heeft hen nooit aangegeven dat er stukken ontbraken. In de persoonlijke online omgeving van Florius stond de aanvraag tot in juli 2022 nog op “in behandeling”. Volgens de consumenten hebben zij erop mogen vertrouwen dat deze informatie accuraat was. Toen zij er vervolgens op 20 juli 2022 achter kwamen dat de aanvraag was afgelegd en dat Florius geen offerte zou uitbrengen, hebben zij ergens anders een financiering moeten aanvragen tegen een aanzienlijk hogere rente.

2.12 De schadevergoeding bestaat uit het verschil tussen de rentelast uit het renteaanbod van Florius en de rentelast van de geldlening die zij uiteindelijk hebben afgesloten, berekend over 20 jaar.

Het verweer

2.13 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of Florius de schade van de consumenten moet vergoeden.

De commissie onderscheidt twee klachtonderdelen van de consument. Klachtonderdeel I betreft het niet nakomen van de toezegging dat de consumenten bepaalde stukken later mochten aanleveren. Klachtonderdeel II betreft de werkwijze van Florius tijdens het aanvraagtraject. De commissie is van oordeel dat klachtonderdeel I niet tot toewijzing van de vordering kan leiden. Ten aanzien van klachtonderdeel II oordeelt de commissie dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is, gelet op het reglement. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

Klachtonderdeel I is behandelbaar

3.2 Op grond van vraag 2 van het reglement[1] behandelt Kifid geen klachten over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst met een consument te sluiten, tenzij de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De consumenten stellen dat Florius de aanvraag niet had mogen afleggen omdat zij akkoord had gegeven voor het later aanleveren van bepaalde documenten. De commissie begrijpt de klacht aldus dat zij daarmee een beroep doen op misbruik van contracts- of beleidsvrijheid. Dit klacht-onderdeel is daarmee behandelbaar.

Florius heeft de aanvraag mogen afleggen

3.3 De commissie is van oordeel dat Florius de aanvraag na 24 april 2022, maar in ieder geval na 24 mei 2022, heeft mogen afleggen. De consumenten hebben namelijk per die datum niet alle documenten aangeleverd waar door Florius om is gevraagd (afgezien van de omgevingsvergunning), terwijl deze voorwaarde wel uitdrukkelijk in het renteaanbod is opgenomen. Weliswaar stellen de consumenten dat Florius heeft toegezegd dat zij zowel de omgevingsvergunning als de afbouwgarantie en achtervangovereenkomst later mochten aanleveren, maar Florius heeft dit gemotiveerd betwist. Florius heeft zich daarbij beroepen op de transcriptie van het gesprek met de adviseur op 21 februari 2022 (zie onder 2.4), waaruit volgt dat de adviseur en Florius alleen over de omgevingsvergunning hebben gesproken. De consumenten hebben deze transscriptie niet betwist. Daarnaast heeft de adviseur het in zijn e-mail aan de consumenten van 21 februari 2022 (van 15:10 uur) in eerste instantie ook alleen over de omgevingsvergunning die later mag worden aangeleverd. Dat de adviseur die dag nog een keer met Florius contact heeft gehad en dat daarbij ook de achtervangovereenkomst en de afbouwgarantie zijn besproken, zoals de consumenten verder stellen, is door Florius betwist en blijkt niet uit het dossier.

3.4 Daarmee is niet komen vast te staan dat het zo is gegaan als de consumenten stellen. De consumenten zijn er naar het oordeel van de commissie daarom niet in geslaagd om aan te tonen dat zij ook de achtervangovereenkomst en de afbouwgarantie later dan 24 april 2022, dan wel 24 mei 2022, mochten aanleveren.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage.

Dit betekent dat de consumenten niet alle benodigde documenten tijdig hebben aangeleverd en dat Florius de aanvraag heeft mogen afleggen.

3.5 Het voorgaande wordt niet anders door de – door Florius op zich niet betwiste – stelling van de consumenten dat de koopovereenkomst al een clausule bevat voor achtervang. Ook indien dit voldoende zou zijn geacht door Florius blijft staan dat de consumenten de afbouwgarantie niet tijdig, dat wil zeggen uiterlijk 24 april 2022, hebben aangeleverd.

3.6 Ook het beroep van de consumenten op de door de adviseur geüploade verklaring van 20 april 2022 leidt niet tot een ander oordeel. Florius heeft allereerst betwist dat zij deze verklaring heeft ontvangen en uit het stuk zelf blijkt niet of dit daadwerkelijk is geüpload. Het stuk komt in ieder geval niet voor op de stukkenlijst[2] die Florius heeft overgelegd en die dateert van een datum na 20 mei 2022 (de meest recente datum op de stukkenlijst). Maar ook al zou dat anders zijn geweest, dan houdt deze eenzijdige verklaring van de adviseur nog geen toestemming in van Florius om ook de aannemingsovereenkomst, de afbouwgarantie en de achtervangovereenkomst later te mogen aanleveren.

3.7 Voor zover de consumenten stellen dat Florius deze toestemming impliciet heeft gegeven door de betreffende stukken “dicht te zetten” in de online aanvraag, hetgeen volgens de consumenten zou verklaren waarom de adviseur het dossier gereed heeft kunnen melden, gaat de commissie daar niet in mee. Deze stelling wordt niet ondersteund door de stukken in het dossier. Sterker, uit de stukkenlijst van Florius blijkt juist dat het “dichtzetten” van de later aan te leveren omgevingsvergunning inhoudt dat het document zelf wel in de lijst blijft staan, maar met een ontvangstdatum voor akkoord (in het geval van de omgevings-vergunning is dit 21 februari 2022, zijnde de dag waarop Florius akkoord heeft gegeven voor uitstel). Bij de afbouwgarantie en achtervangovereenkomst daarentegen staat geen datum genoemd.

Klachtonderdeel II is niet-behandelbaar

3.8 De commissie is van oordeel dat zij ten aanzien van dit klachtonderdeel geen uitspraak kan doen over de door de consument gestelde tekortkomingen van Florius tijdens en na het aanvraagtraject. Vraag 1 van het reglement bepaalt namelijk dat Kifid klachten in behandeling neemt over een financiële dienst die de consument afneemt. Naar het oordeel van de commissie voldoet de klacht van de consumenten niet aan deze bepaling. Met dit klachtonderdeel klagen de consumenten immers niet over een afgenomen financiële dienst zoals een geldlening, maar over het aanvraagproces. De uitzondering van vraag 2 van het reglement is hier niet van toepassing omdat dit klachtonderdeel niet ziet op de weigering van Florius om een overeenkomst met de consumenten aan te gaan.

[2] Een lijst genaamd “Stukken acceptatie op Onderpand” met een kolom “Omschrijving” met daarin opgenomen de meerwerkspecificatie, koopakte grond, aannemingsovereenkomst, omgevingsvergunning, afbouwgarantieverklaring, procesbegeleidingsovereenkomst en achtervangovereenkomst voor niet-verkochte woningen, en een kolom “Ontvangst voor akkoord”.

Conclusie

3.9 De commissie komt op grond van het bovenstaande tot het oordeel dat Florius geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen. De klacht over de werkwijze van Florius is niet-behandelbaar op grond van het reglement. De vordering van de consumenten zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit het Reglement van de Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2022)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

(...)

3 de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.